

## 东莞巴士有限公司东部分公司关于服务质量的整改措施及实施方案

依据《2023 年度东莞市公交企业服务质量考核报告》的工作要求，为提升我市公交服务水平，切实解决市民反映的突出问题，树立良好公交形象，增强城市公交吸引力，为市民提供安全、优质、便捷的公共出行服务，特制定本方案。

### 一、具体考核情况

2023 年度，东莞巴士有限公司东部分公司服务质量考核得分为 89.56 分。其中，我司“交通违章率”考核得分 12 分（满分 15 分）、“整改通知”考核得分 13 分（满分 15 分）、“乘客满意度”考核得分 12 分（满分 15 分）、“服务环境”考核得分 1.56 分（满分 5 分）。

### 二、整改措施

#### （一）交通违章率方面

1.加强对公交车长的培训教育，提升其安全意识，避免违章行为。

2.利用信息化设备，大力推广“电子狗”等相关设备的使用，辅助降低违章率。

3.提倡并推广“指差法”工作，要求车长在通过灯控路口时确认好红绿灯颜色后再通行，降低违章概率。

4.加大视频监控抽查力度，严格按照公司规章制度处理

违规人员。

5.要求全体车长签订安全生产承诺书，落实安全生产工作。

6.增加路查路控频率，提高车长与管理人員的“见面率”。

#### （二）整改通知（车速过慢）方面

1.加强对车长的教育培训，使车长在乘客有疑问时保持良好心态，耐心解答并做好沟通解释工作。

2.加强排班精细化管理。针对线路调整和客流变化，重新梳理各条线路营运计划，对运转时间连续出现较大变化的线路予以重点关注。

3.强化我司全方位营运服务质量管理，为乘客提供便捷、安全的乘车体验，共同保障公交出行安全。

#### （三）乘客满意度方面

1.候车时长：调度员与车长加强沟通，在遇到道路拥堵、车辆故障等特殊情况下，及时在线路莞家群通知乘客预计候车时间，避免长时间等待，并根据实际情况及时调整车辆发车时间和运行速度，确保候车乘客尽快上车。

2.车内环境：加强保洁工作执行力度，确保每辆车运营结束后进行全面清洁（包括座椅、地板、车窗等部位）。每天随机检查车辆清洁情况，对清洁不合格的车辆要求立即整改。

#### （四）服务环境方面

1.车辆整洁与设施维护：严格落实车辆保洁检查标准和车辆设施维护计划，确保车辆外观整洁，车内座椅、扶手等

设施完好无损，损坏设施及时报修并在规定时限内完成维修或更换。

2.车厢服务提升与监督：不断提高车长的服务意识，鼓励车长主动为乘客提供帮助，如解答疑问、协助老弱病残乘客上下车等。

3.站点站牌信息管理：安排专人负责站点站牌信息的更新和维护，确保站牌信息准确、清晰。每月对站点站牌信息进行检查，对损坏或模糊不清的站牌及时更换。

东莞巴士有限公司东部分公司

2024年9月24日